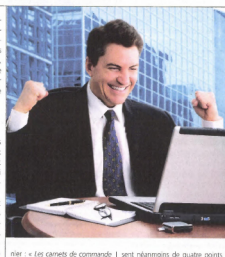
INFORMATIQUE
Un business en pleine forme

S'il y a un créneau porteur pour trouver un emploi ou lancer sa société en France en 2008, c'est bien celui de l'informatique ! Après les entreprises, les foyers sont maintenant de mieux en mieux équipés et tout cela génère une forte demande de services notamment à domicile. Si les logiciels et disques durs n'ont plus aucun secret pour vous, voici un business très rentable et pour un bon moment !



Les logiciels et les services se portent bien. Selon les chiffres France publiés par le Syntec (groupement d'entreprises spécialisées dans l'ingénierie et l'informatique), le secteur affiche une croissance de 6,5% pour l'année 2007. Le secteur a représenté 40 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2007.

Un marché en pleine croissance

Selon les différents indicateurs (commandes, évolution des prix et décisions), l'année 2008 devrait connaître une croissance tout aussi élevée. La progression devrait se situer entre 5 et 7%.

La croissance du secteur provient d'une demande soutenue dans deux domaines : les finances et le secteur public. Ces deux secteurs concentrent près de 70% des demandes effectuées au cours de l'année 2007. Ils pourraient conserver au cours de l'année 2008 leur rôle de moteur de la croissance. Jean Mouret, président du Syntec, l'avait déjà confirmé en février dernier : « *Les carnets de commande sont pleins* ».

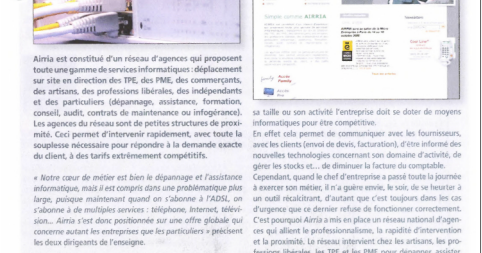
L'embellie ne cache pas le contexte général de morosité économique. Les logiciels et les services disposent néanmoins de quatre points forts. L'externalisation, la rationalisation de la production, le besoin d'innover et l'adaptation continue des systèmes d'information constituent les piliers de la croissance.

La France encore en retard

Toutefois, la France reste légèrement en retrait par rapport à certains voisins européens. L'Espagne affiche un taux de croissance légèrement supérieur à celui de l'Hexagone. De son côté, l'Allemagne, grâce à des investissements antérieurs, dispose d'une avance dans le secteur public et auprès des PME. La France dispose donc d'une importante marge de progression.

L'année 2008 sera, plus que jamais, en France, celle des logiciels et des services. La toute récente nomination d'un secrétaire d'Etat à l'Economie numérique tend à montrer que les autorités semblent avoir pris la mesure d'un secteur susceptible de générer de la croissance au niveau national.

Pour vous donner un aperçu des potentialités de ce secteur en France, prenons deux exemples de sociétés en plein développement : Airria et Dépanordi.



AIRRIA :
« Un secteur en plein boom »

Airria est constitué d'un réseau d'agences qui proposent toute une gamme de services informatiques : déplacement sur site en direction des TPE, des PME, des commerçants, des artisans, des professions libérales, des indépendants et des particuliers (dépannage, assistance, formation, conseil, audit, contrats de maintenance ou infogérance). Les agences du réseau sont de petites structures de proximité. Ceci permet d'intervenir rapidement, avec toute la souplesse nécessaire pour répondre à la demande exacte du client, à des tarifs extrêmement compétitifs.

« Notre cœur de métier est bien le dépannage et l'assistance informatique, mais il est compris dans une problématique plus large, puisque maintenant quand on s'abonne à l'ADSL, on s'abonne à de multiples services : téléphone, Internet, télévision... Airria s'est donc positionnée sur une offre globale qui concerne autant les entreprises que les particuliers » précisent les deux dirigeants de l'enseigne.

Deux cibles : les particuliers...

Airria s'adresse tout autant aux particuliers qu'aux professionnels. A l'instar du réfrigérateur dans les années 50, de la machine à laver dans les années 60, le micro-ordinateur fait aujourd'hui partie de l'équipement de la majorité des foyers. Mais si pour se servir d'un appareil électroménager il suffit de lire le mode d'emploi, il n'en va pas de même avec l'informatique, et bien souvent, pour des raisons obscures, ces petites merveilles de la technologie semblent ne vouloir en faire qu'à leur tête, quand encore elles ne refusent pas totalement de fonctionner !

Posséder un outil dote d'un tel esprit d'indépendance peut s'avérer être fortement déstabilisant, d'autant que nos chères têtes blondes semblent les apprivoiser sans peine. Déprimant ! Pour retrouver la sérénité dans votre maison, *Airria* vous propose donc, à domicile, toute une gamme de services allant du conseil au dépannage en passant par l'aide à l'installation et des formations personnalisées. Du fait de sa structure en réseau, l'entreprise vous offre des agences de proximité au sein desquelles travaillent des spécialistes, tous issus du monde informatique. Leur mission : vous guider et vous accompagner.

... et les professionnels

Deuxième cible du réseau : les professionnels. De nos jours, quelle que soit sa taille ou son activité l'entreprise doit se doter de moyens informatiques pour être compétitive.

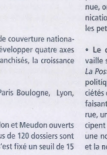
En effet cela permet de communiquer avec les fournisseurs, avec les clients (envoi de devis, facturation), d'être informé des nouvelles technologies concernant son domaine d'activité, de gérer les stocks et... de diminuer la facture du comptable.

Cependant, quand le chef d'entreprise a passé toute la journée à exercer son métier, il n'a guère envie, le soir, de se heurter à un outil récalcitrant, d'autant que c'est toujours dans les cas d'urgence que ce dernier refuse de fonctionner correctement. C'est pourquoi *Airria* a mis en place un réseau national d'agences qui allient le professionnalisme, la rapidité d'intervention et la proximité. Le réseau intervient chez les artisans, les professions libérales, les TPE et les PME pour dépanner, assister, préconiser et former.

Son seul mot d'ordre : être performant dans son métier pour permettre aux PME et TPE d'exercer sereinement le leur. De fait, après chaque intervention, *Airria* effectue une enquête qualité, afin de mesurer en permanence les attentes des clients et d'identifier leurs problématiques.

Un tout jeune réseau en franchise

Depuis 2005, Airria a prouvé qu'il existe un autre modèle : l'organisation en réseau. Il vient d'ouvrir simultanément 2 agences : Lyon2 et Carcassonne portant ainsi à 14 le nombre d'agences en activité. En 2008, il devrait y avoir 10 agences supplémentaires en France, car les dirigeants souhaitent un développement maîtrisé. Les agences sont des franchises, mais il n'existe pas de magasin à cette enseigne, puisque les techniciens se déplacent à domicile ou dans l'entreprise. Le concept répond à une véritable attente et dans un paysage où tout se complexifie.



Le jeune réseau recherche actuellement des techniciens supérieurs en informatique en Rhône-Alpes. Ils accompagneront les agences dans les prestations d'administration et de gestion de parc informatique. *CV et lettre de motivation doivent être envoyés à recrutement@airria.fr*

DÉPANORDI :
« Devenir le N°1 du dépannage »

Le réseau *Dépanordi* est spécialisé dans l'informatique. Ses compétences vont de la fabrication de matériel informatique et la conception de logiciels spécifiques, adaptés aux besoins de chaque client, jusqu'à la formation, l'assistance à distance et le dépannage à domicile ou en entreprise.

C'est seulement après avoir réussi son implantation à Marseille, agence pilote de *Dépanordi*, que la Direction décide d'élargir son champ d'action au niveau national, avec une première ouverture à Paris, puis à Lyon en mars 2008, et Strasbourg en mai de la même année.

Le succès de *Dépanordi* s'explique par un service clients de grande qualité et une forte politique marketing. Dans ce secteur très prisé qu'est le dépannage informatique, la grande majorité des entreprises concurrentes se contentent d'être les fournisseurs des FAI, sans réel portefeuille-clients, vitrine et notoriété. Dépanordi se singularise avec un objectif précis : devenir en 2009 le leader national du dépannage informatique auprès des particuliers, grâce à ses compétences, son réseau d'action, et son atout principal : la relation de confiance qu'il entretient avec ses clients

Quatre axes de croissance

Pour atteindre ses objectifs en termes de couverture nationale à fin 2009, *Dépanordi* s'emploie à développer quatre axes distincts : les agences en propre, les franchises, la croissance externe et le partenariat.

• **5 agences en propre :** Marseille, Paris Boulogne, Lyon, Strasbourg et Bordeaux (en cours).

• **Un réseau de franchisés :** Outre Toulon et Meudon ouverts respectivement en avril et juin 2008, plus de 120 dossiers sont en examen. La direction de *Dépanordi* s'est fixé un seuil de 15 franchises à fin 2008 et 35 à fin 2009.

• **La croissance externe :** La notoriété montante de la marque attire de nombreuses petites PME isolées désireuses d'intégrer le réseau en apportant leur portefeuille clients existant. Indépendants pour la plupart, ces entrepreneurs ont besoin, pour se développer, d'intégrer une structure solide et reconnue, organisée nationalement. Le nom Dépanordi, la communication et la logistique du groupe apportent une sécurité que les petits indépendants recherchent.

• **Le développement des partenariats :** *Dépanordi* travaille sur la consolidation de ses partenariats - *Le Neuf, SFR, La Poste, Orange, Carrefour*. De nombreux FAI modifient leur politique de service après-vente pour se tourner vers des sociétés comme Dépanordi, afin de rassurer leurs clients en leur faisant bénéficier d'un service de proximité ayant pignon sur rue, uniforme et de qualité. Ces nouveaux prescripteurs participent à l'essor de l'enseigne sur le plan national en apportant une nouvelle clientèle déçue ou désorientée par l'anonymat et la non-fiabilité des prestataires habituels.

Il y a un an, *Dépanordi* annonçait clairement ses ambitions. Encore fallait-il fournir la preuve de son expertise. C'est aujourd'hui chose faite puisque le réseau réussit haut la main le test du magazine *Micro Actuel* réalisé de manière anonyme cet été, loin devant des concurrents nationaux pourtant « renommés ». Ces quatre axes en progression depuis quelques mois représentent une belle opportunité pour le réseau qui entend devenir le leader national du dépannage informatique à domicile en 2009. Une affaire à suivre de près.

Pour en savoir plus : www.depanordi.fr

A l'image de ces deux sociétés, n'hésitez pas à étudier toute possibilité de création d'entreprise en indépendant ou en franchise, ou à envoyer votre candidature pour trouver un emploi dans un créneau résolument plein d'avenir. ■

(Source : « Que vaut le dépannage à domicile ? », enquête du magazine Micro Actuel, n°44 - 1er septembre 2008.)